Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2023. godine - **usluga fiksne telefonije:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Parametar | Mjera | **Crnogorski Telekom** | **M: Tel** | **Telemach** | **One Crna Gora**  | **Orion Telekom** |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | **8,88 dana** | **3,71 dana**  | **7,21 dana** | **4 dana**  | **3 dana**  |
| % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | **91,27%** | **100%** | **97%** | **100%** | **97%** |
| Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom  | **8-20h** | **0-24h** | **0-24h** | **8-17h** | **8-22h** |
| subotom  | **8-14h** | **0-24h** | **0-24h** | **/** | **8-22h** |
| nedeljom | **/** | **0-24h** | **0-24h** | **/** | **8-22h** |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji | za 100 linija u posmatranom periodu | **4,22%** | **2,25%** | **0,19%** | **3%** | **8%** |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije | za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **71,64 sati**  | **39,47 sati**  | **23 sati**  | **0 sati**  | **39 sati**  |
| za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | **139,18 sati** | **71,97 sati** | **27 sati**  | **0 sati** | **49 sati** |
| za 80% ostalih kvarova | **17,66 sati** | **32,21 sati**  | **23 sati**  | **0 sati**  | **58 sati**  |
| za 95% ostalih kvarova | **19,93 sati** | **68,03 sati**  | **27 sati**  | **197 sati**  | **59 sati**  |
| % uklonjenih kvarova ciljanog dana | **/** | **/** | **97%** | **100%** | **92%** |
| Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom  | **0-24h** | **0-24h** | **0-24h** | **0-24h** | **8-22h** |
| subotom  | **0-24h** | **0-24h** | **0-24h** | **0-24h** | **8-22h** |
| nedeljom | **0-24h** | **0-24h** | **0-24h** | **0-24h** | **8-22h** |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | **59 s**  | **21,67 s**  | **17 s**  | **1 s** | **57 s** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **37%** | **90,15%** | **83,81%** | **100%** | **79%** |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | **7 s**  | **10,48 s**  | **N/A** | **N/A** | **N/A** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **83%** | **91,55%** | **N/A** | **N/A** | **N/A** |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji | % u posmatranom razdoblju | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** | **N/A** |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | **0,06%** | **0,06%** | **0,00212%** | **0%** | **0%** |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike | % u posmatranom razdoblju | **N/A** | **N/A** | **0%** | **N/A** | **N/A** |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **0%**  | **1,76%** | **0%** | **60%** |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **5,84%**  | **1,85%** | **0,67%** | **51%** |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | **1 s**  | **1,612 s**  | **1,78 s**  | **1,2 s**  | **/** |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | **0,80 s**  | **1,753 s**  | **1,65 s**  | **0,95 s**  | **/** |